

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *MARKETING MIX*  
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH KREDIT PENSIUN  
PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) Tbk.  
KANTOR CABANG SURAKARTA**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Mencapai Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan

Oleh :

**Kurnia Aristyani Putri**

**F3610064**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2013**

*commit to user*

**ABSTRAKSI****PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *MARKETING MIX*  
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH KREDIT PENSIUN  
PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) Tbk.  
KANTOR CABANG SURAKARTA****Kurnia Aristyani Putri****F3610064**

Tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan strategi pemasaran *marketing mix* kredit pensiun dan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC Surakarta. Strategi pemasaran *marketing mix* menggunakan pendekatan 4P dan 4C. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC Surakarta menggunakan strategi pemasaran dengan pendekatan 4P dan 4C dalam meningkatkan jumlah nasabah kredit pensiun. Strategi pemasaran 4P meliputi produk, harga, tempat dan promosi. Sedangkan strategi pemasaran 4C meliputi solusi konsumen, biaya konsumen, kenyamanan dan komunikasi. Strategi pemasaran 4P yang efektif adalah promosi dengan kontribusi 40% dan produk dengan kontribusi 35%. Sedangkan strategi pemasaran 4C yang efektif adalah solusi konsumen dengan kontribusi 45% dan kenyamanan dengan kontribusi 30%.

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan beberapa saran yaitu meningkatkan promosi melalui media cetak dan media elektronik dengan membuat iklan yang lebih menarik dan mudah dipahami, meningkatkan kualitas produk dengan mengoptimalkan program daya terutama daya sehat sejahtera, memberikan solusi-solusi yang lebih baik lagi untuk masalah-masalah yang dihadapi nasabah maupun calon nasabah agar nasabah lebih merasa puas dengan produk kredit pensiun dan calon nasabah lebih tertarik dengan produk kredit pensiun, dan meningkatkan kenyamanan nasabah dengan cara mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang mendukung.

**Kata kunci : Strategi Pemasaran *Marketing Mix* (4P dan 4C), Kredit Pensiun PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk.**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *MARKETING MIX* UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH KREDIT PENSIUN PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) Tbk. KANTOR CABANG SURAKARTA”** telah disetujui dosen pembimbing untuk diajukan guna mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama : Kurnia Aristyani Putri

NIM : F3610064

Surakarta, 7 Mei 2013

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing



Johadi, SE

NIP. 36070002

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN *MARKETING MIX* UNTUK  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH KREDIT PENSIUN PADA PT.  
BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) Tbk. KANTOR  
CABANG SURAKARTA**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 1 Juni 2013

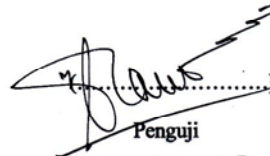
Penguji,

1. Drs. BRM Bambang Irawan, M.Si.

NIP. 196705231994031002

2. Johadi, S.E.

NIP. 36070002



Penguji



(.....)

Pembimbing

## MOTTO

- Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik. (Evelyn Underhill)
- Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah. (Lessing)
- Tidak ada yang sempurna di dunia, tetapi berusaha sampai mati untuk menjadi sempurna. (Penulis)
- "Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar" (Al-Baqarah: 153)

## PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

- Allah SWT yang telah mengizinkan tugas akhir ini selesai tepat waktu.
- Kedua orang tuaku tercinta, terima kasih atas doa, semangat, bantuan dan motivasinya.
- Kedua kakakku, terima kasih atas motivasinya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
- Rasta Andhika, terima kasih atas saran, motivasi dan semangatnya selama penyelesaian tugas akhir ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan banyak rahmat, nikmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis sehingga pada waktunya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapat Gelar Ahli Madya pada Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, saran, dorongan dan perhatian dari berbagai pihak, tugas ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Wisnu Untoro, M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Kresno Saroso P, M.Si. selaku ketua Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Johadi, S.E. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
4. Bapak Bekjo Purnomo selaku pembimbing institusi magang di BTPN Surakarta atas kerjasamanya selama saya magang.

5. Seluruh staf bagian operational di BTPN Surakarta atas kerjasamanya selama saya magang.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, bantuan, dan motivasinya.
7. Kedua kakakku yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
8. Rasta Andhika yang selalu memberikan saran, semangat, dan motivasi.
9. Teman-teman kos orens yang selalu menghibur dan menyemangati selama pengerjaan Tugas Akhir.
10. Keluarga besar Keuangan Perbankan 2010 yang menemani masa-masa kuliah.
11. Segenap Dosen dan para staff Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
12. Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu-satu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Mei 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN ABSTRAKSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian.....	6

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Bank .....	9
B. Pemasaran .....	10
C. Pengertian Strategi Pemasaran .....	12
D. <i>Marketing Mix</i> .....	12
E. Kredit .....	21
F. Pensiunan .....	23

## BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah Berdiri dan Perkembangan PT. BTPN .....	27
2. Visi, Misi dan Nilai-nilai PT. BTPN KC Surakarta .....	30
3. Produk-produk PT. BTPN KC Surakarta .....	30
4. Struktur Organisasi PT. BTPN KC Surakarta .....	32
5. Deskripsi Jabatan .....	33
B. Pembahasan	
1. Penerapan Strategi Pemasaran Marketing Mix untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Kredit Pensiun pada PT. BTPN KC Surakarta .....	40
2. Strategi Pemasaran yang Efektif Meningkatkan Jumlah Nasabah Kredit Pensiun pada PT. BTPN KC Surakarta .....	51

#### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	53
B. Saran.....	56

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Nasabah Kredit Pensiun PT. BTPN KC Surakarta Tahun 2008-2012 .....	4
Tabel 2.1. Keterkaitan antara 4P dan 4C .....	18
Tabel 3.1. Kontribusi Strategi Pemasaran 4P dan 4C untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Kredit Pensiun PT. BTPN KC Surakarta.....	52
Tabel 3.2. Efektivitas Strategi Pemasaran 4P dan 4C dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Kredit Pensiun PT. BTPN KC Surakarta.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. BTPN KC Surakarta .....	32
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Tugas Akhir
2. Surat Diterima Magang
3. Nilai Magang
4. Laporan Harian Magang
5. Daftar Pertanyaan Wawancara
6. Brosur Kredit Pensiun

